

## IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

### 1. Servizio Cloud

Il Servizio IBM Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed ("Servizio Cloud") gestisce i dati master per uno o più domini – clienti, fornitori, sedi, prodotti, offerte di servizi, account e altro – per migliorare l'efficacia delle applicazioni e dei processi aziendali. IBM gestisce l'infrastruttura (rete, storage e risorse di calcolo), applica le patch nell'applicazione e gestisce il software IBM, l'infrastruttura ed i controlli della sicurezza e della privacy applicabili.

Diverse funzionalità principali includono:

- a. l'architettura orientata ai servizi offre funzionalità attraverso servizi di informazione web, preconfezionati che possono essere utilizzati per integrare l'MDM nei processi aziendali e nelle architetture tecnologiche esistenti.
- b. Le interfacce per il Servizio Cloud includono HTTPS (per l'accesso alle applicazioni attraverso API REST), i servizi Web, JMS su HTTPS (per l'applicazione locale all'integrazione Cloud IIS/MDM) ed un servizio Secure File Transport per il caricamento dei dati in MDM.
- c. La possibilità per i clienti di implementare soluzioni MDM e IS personalizzate per il cliente ed estensioni all'interno dell'ambiente Cloud attraverso un processo di ticket di supporto.
- d. La scelta da parte del Cliente del metodo di integrazione con il Servizio Cloud per l'utilizzo questi servizi tramite un'Application Programming Interface ("API"); Servizi Web o JMS.
- e. Funzionalità complete di verifica per registrare chi ha richiesto l'accesso a quali dati e quando.
- f. Le funzionalità di gestione dei processi aziendali consentono al Cliente di implementare le policy e coordinare i flussi di lavoro multi-fase/multi-ruolo per l'amministrazione e la governance dei dati.
- g. Lo Stewardship Center consente agli utenti aziendali, agli amministratori di dati e ai team dell'IT di migliorare in modo collaborativo la qualità dei dati master risolvendo gli eventuali duplicati di record di dati master e creando i dati master in conformità con le policy della governance aziendale.
- h. Il motore di associazione e ricerca impiega tecnologie statistiche avanzate per risolvere e gestire automaticamente i problemi di qualità dei dati mediante opzioni probabilistiche o deterministiche.
- i. Il Servizio Cloud viene fornito in data center selezionati in un ambiente con singolo tenant basato su VLAN.
- j. IBM fornirà i file di log dell'applicazione su richiesta attraverso l'interfaccia di ticketing del supporto.
- k. IBM fornirà il servizio Secure File Transport per consentire il trasferimento dei file per il caricamento e/o l'estrazione dei dati da MDM o Information Server.

#### 1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili:

Ciascuna configurazione del Servizio Cloud rappresenta la capacità di elaborare una certa quantità di volumi di dati e di operazioni utente in un periodo di tempo specificato, come descritto di seguito. Le descrizioni della capacità sono pensate come linee guida e per aiutare il Cliente a selezionare una configurazione appropriata per i carichi di lavoro previsti. I risultati effettivi possono variare in base alle specifiche del carico di lavoro del cliente.

I dettagli e le specifiche delle seguenti offerte sono disponibili nella MDM on Cloud Managed User Guide, all'indirizzo <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279> è possibile che queste configurazioni vengano periodicamente sottoposte a revisione. La lettera di benvenuto condivisa con il Cliente fornisce la configurazione dell'offerta acquistata.

### 1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Dimensionato per un carico di circa 5 milioni di record individuali e 35 Transazioni al secondo ("TPS") in uso a regime.
- Fornisce 2TB di Object Storage.
- Configurazione HA (High Availability)
- Distribuzione su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) e (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

### 1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Dimensionato per un carico di circa 30 milioni di record individuali e 100 TPS nell'uso a regime.
- Fornisce 5TB di Object Storage.
- Configurazione HA (High Availability)
- Distribuzione su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud. Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) ed un (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

### 1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Dimensionato per un carico di circa 50 milioni di record individuali e 250 TPS nell'uso a regime.
- Fornisce 10TB di Object Storage.
- Configurazione HA (High Availability)
- Distribuita su server bare metal all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) e (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

### 1.1.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Extra Extra Large ("XXL")

- Dimensionato per un carico di circa 250 milioni di record individuali e 1000 TPS nell'uso a regime.
- Fornisce 30TB di Object Storage per i backup.
- Distribuita su server bare metal all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Configurazione HA (High Availability)
- Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) e (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

### 1.1.5 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Small

Fornito su macchine virtuali nell'ambiente IBM Cloud, questo Servizio Cloud fornisce un ambiente in cui i Clienti possono sviluppare e verificare le personalizzazioni e/o estensioni MDM che soddisfino i requisiti di business. Il Servizio Cloud include 2 (due) macchine per sviluppatori MDM, WebSphere Application Server ("WAS"), Db2 e Rational Application Developer ("RAD") con MDM Workbench.

- Una macchina virtuale IBM Infosphere Information Server ("IIS")
- Un Process Center & Process Server per IBM Business Process Manager ("BPM") su una macchina virtuale
- Due macchine client di Windows con MDM Workbench, BPM Designer e IIS Client.

### 1.1.6 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Medium

Fornito su macchine virtuali nell'ambiente IBM Cloud, questo Servizio Cloud fornisce un ambiente in cui i Clienti possono sviluppare e verificare le personalizzazioni e/o estensioni che soddisfino i requisiti di business. L'offerta medium include la stessa architettura o server dell'offerta small con l'aggiunta di una macchina di sviluppo MDM più maggiori dimensioni e 3 ulteriori macchine client di Windows. Per le specifiche completa, vedere la MDM on Cloud Managed User Guide.

## **1.2 Servizi Opzionali**

### **1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto alla configurazione IBM Master Data Management on Cloud Small. L'acquisto di questo componente aggiuntivo fornisce un miglioramento degli obiettivi di ripristino per la continuità operativa con 4 (quattro) ore di RTO (Recovery Time Objective) e 1 (una) ora di RPO (Recovery Point Objective). Questo Servizio Cloud aggiunge anche 2 server delle applicazioni MDM ed altri 2 server Identity Manager ("IdM") e sposta il secondo server Db2, BPM e IIS HA in un data center DR secondario, creando una soluzione HADR integrata. Viene incluso un test annuale di convalida della business continuity e della disaster recovery. È possibile effettuare questi test e queste convalide con una frequenza maggiore di quella annuale ad un costo aggiuntivo e con un altro SOW.

### **1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto alla configurazione IBM Master Data Management on Cloud Medium. L'acquisto di questo componente aggiuntivo fornisce un miglioramento degli obiettivi di ripristino per la continuità operativa con 4 (quattro) ore di RTO (Recovery Time Objective) e 1 (una) ora di RPO (Recovery Point Objective). Questo Servizio Cloud aggiunge anche 2 server delle applicazioni MDM ed altri 2 server Identity Manager ("IdM") e sposta il secondo server Db2, BPM e IIS HA in un data center DR secondario, creando una soluzione HADR integrata. Viene incluso un test annuale di convalida della business continuity e della disaster recovery. È possibile effettuare questi test e queste convalide con una frequenza maggiore di quella annuale ad un costo aggiuntivo e con un altro SOW.

### **1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto alla configurazione IBM Master Data Management on Cloud Large. L'acquisto di questo componente aggiuntivo fornisce un miglioramento degli obiettivi di ripristino per la continuità operativa con 4 (quattro) ore di RTO (Recovery Time Objective) e 1 (una) ora di RPO (Recovery Point Objective). Questo Servizio Cloud aggiunge anche 2 server delle applicazioni MDM ed altri 2 server Identity Manager ("IdM") e sposta il secondo server Db2, BPM e IIS HA in un data center DR secondario, creando una soluzione HADR integrata. Viene incluso un test annuale di convalida della business continuity e della disaster recovery. È possibile effettuare questi test e queste convalide con una frequenza maggiore di quella annuale ad un costo aggiuntivo e con un altro SOW.

### **1.2.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Extra Extra Large ("XXL")**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto alla configurazione IBM MDM on Cloud XXL. L'acquisto di questo componente aggiuntivo fornisce un miglioramento degli obiettivi di ripristino per la continuità operativa con un RTO (Recovery Time Objective) prossimo al tempo reale ed un RPO (Recovery Point Objective) pari a 15 (quindici) minuti. L'aggiunta di questo Servizio Cloud fornisce un ambiente identico a quello del Servizio Cloud XXL in un data center secondario (diverso da quello primario), fornendo una soluzione HADR integrata ed il failover automatico in caso di disastro. Viene incluso un test annuale di convalida della business continuity e della disaster recovery. È possibile effettuare questi test e queste convalide con una frequenza maggiore di quella annuale ad un costo aggiuntivo e con un altro SOW.

### **1.2.5 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large ("XXL")**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto alla configurazione IBM MDM on Cloud XXL. L'acquisto di questo servizio aggiuntivo migliora la disponibilità del Servizio Cloud XXL primario dal 99,9% al 99,99%. Ciò si ottiene eseguendo il provisioning di un secondo servizio XXL identico all'interno dello stesso data center. Tale distribuzione assicura la continuità operativa di MDM fornendo un ambiente MDM & Db2 replicato, con failover automatico tra i servizi cloud. Per titolarità all'ambiente, questo servizio elimina anche la necessità di pianificare i tempi di fermo per manutenzione e/o aggiornamento.

### **1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto alla configurazione IBM MDM on Cloud XXL. L'acquisto di questo componente aggiuntivo premium consente ai nostri Clienti Enterprise di acquisire ed analizzare ulteriori parametri di gestione delle prestazioni oltre a quanto offerto nel Servizio Cloud di base. Per questo servizio, IBM abiliterà il servizio di registrazione log MDM Service Activity Monitoring ("SAM"). Questo servizio acquisisce i tempi di risposta dei servizi interni MDM e le metriche delle prestazioni in tempo reale. A intervalli di un'ora, IBM genererà report di riepilogo a partire dai log SAM ed analizzerà i risultati utilizzando strumenti di analisi automatizzati dei log per determinare se vengono raggiunti gli obiettivi e le soglie prestazionali concordati reciprocamente. Nel caso in cui venga superata la soglia, è possibile configurare e generare avvisi per il team IBM Cloud Operations and Support per l'esecuzione di

indagini e attività di correttive. Se le attività correttive richiedono indagini/modifiche all'applicazione e/o ai dati del Cliente, IBM collaborerà con il Cliente per determinare i problemi che incidono sui risultati delle prestazioni. In tal caso il Cliente dovrà apportare alle personalizzazioni o ai dati delle proprie applicazioni MDM qualsiasi modifica necessaria. Come parte di questo servizio, è possibile fornire al Cliente anche copie dei report orari di riepilogo di SAM.

#### **1.2.7 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Small**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto al servizio IBM Master Data Management Managed Small. L'acquisto di questo componente aggiuntivo fornisce un ulteriore set di server MDM, Db2 e BPM, sulla stessa macchina virtuale fornita per l'ambiente gestito small.

#### **1.2.8 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Medium**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto al servizio IBM Master Data Management Managed Medium. L'acquisto di questo componente aggiuntivo fornisce un ulteriore set di server MDM, Db2 e BPM, sulla stessa macchina virtuale fornita per l'ambiente gestito medium.

#### **1.2.9 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Large**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto al servizio IBM Master Data Management Managed Large. L'acquisto di questo componente aggiuntivo fornisce un ulteriore set di server MDM, Db2 e BPM, sulla stessa macchina bare metal fornita per l'ambiente gestito large.

#### **1.2.10 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Extra Extra Large**

Questo Servizio Cloud può essere aggiunto al servizio IBM Master Data Management Managed XXL. L'acquisto di questo componente aggiuntivo fornisce un ulteriore set di server MDM, Db2 e BPM, sulla stessa macchina bare metal fornita per l'ambiente gestito XXL.

#### **1.2.11 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Virtual Machines**

Questo Servizio Cloud fornisce 1 TB di storage aggiuntivo per ambienti Small o Medium. In base alle indicazioni del Cliente, lo spazio di archiviazione aggiuntivo totale acquistato potrà essere distribuito tra i seguenti componenti MDM Db2, server app MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage e condivisione SFTP. Potrebbero essere previste delle limitazioni alla quantità totale di memoria aggiuntiva applicabile a ciascun singolo componente specifico.

#### **1.2.12 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Bare Metal Machines**

Questo Servizio Cloud fornisce 1 TB di storage aggiuntivo per ambienti Large o XXL. In base alle indicazioni del Cliente, lo spazio di archiviazione aggiuntivo totale acquistato potrà essere distribuito tra i seguenti componenti MDM Db2, server app MDM, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage e condivisione SFTP. Potrebbero essere previste delle limitazioni alla quantità totale di memoria aggiuntiva applicabile a ciascun singolo componente specifico.

#### **1.2.13 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Daily Backup Service for Dev/Test**

Questo Servizio Cloud aggiuntivo fornisce il servizio di backup per ambienti di sviluppo o test.

### **1.3 Servizi di accelerazione**

#### **1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Jump Start**

Questo servizio fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per le attività di avvio, inclusi:

- a. assistenza con i casi di utilizzo;
- b. addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema;
- c. assistenza guidata e consigli sulla preparazione, esecuzione e convalida in relazione al caricamento iniziale dei dati; e
- d. altri argomenti di interesse relativi all'amministrazione ed alla configurazione (nell'insieme "attività di avvio").

Questo servizio fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### 1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Accelerator

Questo servizio fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per le attività di erogazione, inclusi:

- a. assistenza per i casi di utilizzo, inclusi quelli relativi al movimento dei dati per supportarli in un determinato momento, in un'unica volta;
- b. addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema;
- c. assistenza guidata e consigli sulla preparazione, esecuzione e convalida in relazione al caricamento iniziale dei dati (incluso il setup di ambienti di origine e di destinazione ed il movimento dei dati, come definito nel caso di utilizzo relativo al movimento dei dati); e
- d. altri argomenti di interesse relativi all'amministrazione ed alla configurazione (nell'insieme "Attività").

Questo servizio fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, a seconda di quale momento si verifichi prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate. Nell'ambito di un accordo per i servizi aggiuntivo sarà possibile acquistare separatamente ulteriori ore di consulenza.

## 2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applicano i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

## 3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

### 3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

Il seguente SLA si applica quando il Cliente acquisisce titolarità per IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large.

Con il componente aggiuntivo Continuous Availability	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Meno di 99,99%	5%
Inferiore al 99%	10%
Inferiore al 95,0%	20%

\* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

## 3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Corrispettivi

### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Un Terabyte (TB) è uguale a 2 byte elevati alla quarantesima potenza di dati elaborati, analizzati, utilizzati, archiviati o configurati nei Servizi Cloud.

## 5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Aggiornamenti all'ambiente del Servizio Cloud

#### Manutenzione

- L'installazione degli aggiornamenti principali e secondari al Servizio Cloud e/o le patch sarà valutata nella finestra di manutenzione mensile. Due settimane prima della finestra di manutenzione, IBM pubblicherà l'elenco degli aggiornamenti principali e secondari che saranno applicati insieme ad una loro breve descrizione. Durante la finestra di manutenzione, è possibile che il Servizio Cloud non sia disponibile. Se necessario, IBM comunicherà al Cliente se i Servizi Cloud non saranno disponibili durante le finestre di manutenzione. Ove possibile, IBM ridurrà al minimo le interruzioni del servizio per le attività di manutenzione, con un obiettivo mensile di inattività non superiore a quattro (4) ore. Per ambienti con titolarità per IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL, la manutenzione mensile verrà effettuata sull'ambiente secondario e non sarà applicabile una finestra di inattività per manutenzione.
- Il Cliente è responsabile della verifica e della compatibilità di tutte le estensioni del Cliente e dell'uso specifico da parte Cliente del Servizio Cloud con gli aggiornamenti proposti.
- Il Cliente può richiedere di ritardare gli aggiornamenti principali e secondari una volta notificati. IBM adotterà ogni ragionevole sforzo per coordinare l'implementazione dell'aggiornamento con il Cliente. Le richieste di posticipare degli aggiornamenti principali devono essere effettuate entro 30 giorni dalla notifica originale, mentre le richieste di posticipare un aggiornamento secondario devono essere effettuate entro 7 giorni dalla notifica originale. Il Cliente è a conoscenza ed accetta che IBM distribuirà gli aggiornamenti principali entro 6 mesi dalla notifica originale e distribuirà aggiornamenti secondari entro 45 giorni dalla notifica. Nel caso in cui il Cliente non consenta di effettuare un aggiornamento IBM sul Servizio Cloud, potrebbero verificarsi addebiti mensili aggiuntivi.

#### Manutenzione di Emergenza

Oltre agli aggiornamenti principali e secondari, IBM potrebbe ritenere necessario un aggiornamento di emergenza dell'ambiente per risolvere vulnerabilità significative o per soddisfare requisiti normativi che non consentono di attendere una finestra di manutenzione programmata. In questa situazione, IBM potrà aggiornare l'ambiente in qualsiasi momento senza preavviso al Cliente.

### 5.2 Directory LDAP

Come parte del Servizio Cloud viene fornita una configurazione LDAP Identity Management ("IdM") standalone. Inoltre, IBM consente di sfruttare la funzionalità nativa di IdM di sincronizzazione del servizio LDAP basato su Cloud con l'Active Directory ("AD") locale del Cliente.

Su richiesta, dopo il completamento del provisioning ed una volta che l'ambiente è stato consegnato al Cliente, è possibile implementare i seguenti approcci di sincronizzazione dell'AD locale:

- a. Supporto per la sincronizzazione delle credenziali e degli attributi dell'utente, specificati ed archiviati in uno dei domini AD locali del Cliente, con le credenziali e gli attributi archiviati nel dominio IdM del Servizio Cloud.
- b. Supporto da parte dell'AD locale del Cliente dell'autenticazione Security Assertion Markup Language ("SAML") attraverso gli Active Directory Federation Services ("ADFS").
- c. Supporto dell'autenticazione Identity Provider ("IdP") in cui l'utente viene autenticato innanzitutto sul dominio AD locale del Cliente tramite autenticazione ADFS for SAML nel dominio IdM del Servizio Cloud.
- d. Supporto dei login avviati del Service Provider ("SP") in cui l'identità per l'autenticazione SAML viene richiesta dal dominio IdM del Servizio Cloud.

### **5.3 Servizio di Monitoraggio**

Come parte del Servizio Cloud, in tutti gli ambienti, verrà effettuato il monitoraggio proattivo di quanto segue:

- a. Stato dei servizi software MDM e dei problemi di integrità Db2.
- b. Errori ed avvisi presenti nell'infrastruttura, Sistema Operativo.

Negli ambienti non destinati a sviluppo o test, IBM effettuerà il monitoraggio proattivo dei componenti middleware facenti parte del Servizio Cloud.

I Clienti sono responsabili del monitoraggio e della risoluzione dei problemi relativi alle personalizzazioni e/o ai dati delle applicazioni.

### **5.4 WebSphere Message Queue ("MQ")**

Su richiesta, IBM fornirà le connessioni verso il client WebSphere MQ nell'ambiente dei servizi gestiti.

### **5.5 Backup e Restore**

Per gli ambienti non destinati allo sviluppo o al test oppure quando i Clienti dispongono di titolarità per IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test, vengono effettuati dei backup programmati del file system (file consigliati) e backup periodici (quotidiani / settimanali) del database. Periodicamente, i file di backup verranno archiviati in IBM Cloud Object Storage e conservati per un massimo di 28 giorni. Il cliente sarà in grado di eseguire 2 ripristini dei backup al mese. I ripristini aggiuntivi o una frequenza di backup del sistema superiore a quella giornaliera possono essere eseguiti in una SOW separato con un costo aggiuntivo. Il backup delle istantanee non viene fornito.

### **5.6 Virtual Private Network (VPN)**

Il Cliente può scegliere di utilizzare una connessione al software VPN per collegarsi in modo sicuro al Servizio Cloud.

- a. Come parte di questo Servizio Cloud viene fornita la configurazione di un (1) endpoint VPN (gateway). Sarà possibile quotare separatamente degli endpoint aggiuntivi tramite un accordo per i servizi aggiuntivo.
- b. Il servizio IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity usa la tecnologia IPsec VPN 'Site-to-Site'.

### **5.7 Vincoli e Limitazioni relative all'Uso**

Il Servizio Cloud è limitato in relazione alle interfacce utente programmatiche e del Cliente LDAP, MDM, BPM e Information Server come segue:

- a. La funzionalità dell'interfaccia utente è limitata all'accesso HTTPS alle funzionalità utente LDAP, Information Server, MDM e BPM.
- b. Per gli ambienti non destinati allo sviluppo o al test, IBM non fornisce accesso o interfacce a nessuno dei tool di sviluppo MDM, BPM e Information Server come parte di questo Servizio Cloud. IBM consentirà ai Clienti di implementare le personalizzazioni MDM, BPM e Information Server, incluse le risorse utente di sviluppo, nell'ambiente gestito attraverso il servizio di ticketing del supporto.

- c. Per gli ambienti non destinati allo sviluppo o al test, IBM non fornisce accesso diretto ai singoli server, al livello del sistema operativo o alle console di gestione delle applicazioni per MDM, WebSphere Application Server, BPM, Server informazioni, LDAP o Db2.
- d. L'accesso alle interfacce JMS in entrata e in uscita è limitato all'esecuzione su un protocollo HTTPS sia per MDM che per Information Server. Il supporto per altri protocolli, le interfacce o i connettori può essere valutato ma richiederà un accordo per i servizi aggiuntivo.
- e. Le interfacce dei Servizi Web MDM sono limitate all'esecuzione su un protocollo HTTPS.

### 5.7.1 Business Process Manager

Il Servizio Cloud include la funzionalità IBM Business Process Manager. L'uso di IBM Process Server e IBM Process Center è limitato solo alla Governance dei Dati Master e i Processi di Amministrazione. La Governance dei Dati Master e i Processi di Amministrazione possono trasmettere ad altri sistemi solo le decisioni di qualità dei dati master, allo scopo di sincronizzare i dati master.

### 5.7.2 Information Server

Il Servizio Cloud include solo le funzionalità di IBM Information Server. L'uso di Information Server nel Servizio Cloud è limitato al supporto dei processi Master Data Management e dei relativi dati di Master Data Management. Inoltre, i servizi di Information Server forniti sono limitati nell'utilizzo alle funzionalità Data Stage, Information Governance Catalog e Quality Stage.

### 5.7.3 Rational Application Developer

L'ambiente del Servizio Cloud destinato allo sviluppo o al test include la funzionalità Rational Application Developer. L'utilizzo di tale funzionalità è limitato all'MDM Workbench ed ai runtime di personalizzazione inclusi nel Servizio Cloud.

## 5.8 Disaster Recovery

In caso di una Catastrofe dichiarata da IBM, IBM comunicherà con il Cliente ogni ora sullo stato del processo di ripristino, compresi i progressi riguardanti l'RTO e l'RPO.

IBM fornirà RTO ed un RPO previsto, sulla base dell'abbonamento esistente, per eseguire attività di ripristino per l'Ambiente del Servizio Cloud del Cliente.

## 5.9 Obbligazioni del Cliente

- a. Il Cliente fornirà un unico punto di contatto tecnico esperto nella rete aziendale del Cliente, VPN e requisiti di sicurezza.
- b. Il Cliente completerà il questionario Virtual Private Network ("VPN") e lo restituirà a IBM per la revisione non più tardi di 60 giorni dalla data di inserimento dell'ordine ("Data dell'Ordine"). Se il Cliente non ha fornito a IBM il questionario VPN richiesto entro 60 giorni dalla Data dell'Ordine, IBM continuerà a coinvolgere il Cliente per ottenere le informazioni sul questionario VPN. Una volta completato e fornito il questionario VPN a IBM, IBM comunicherà al Cliente i dettagli del provisioning al completamento della configurazione VPN dell'ambiente, che può richiedere diversi giorni.
- c. Il Cliente garantirà che almeno un amministratore della sicurezza e di rete sia disponibile durante la fase di configurazione e di convalida della configurazione VPN per collaborare con IBM al fine di completare il setup della VPN.
- d. Il Cliente è responsabile per tutta l'amministrazione, manutenzione, modifica, configurazione e test di hardware e software presso il sito del Cliente usato per la VPN.
- e. Il Cliente è responsabile del test di accettazione dell'utente per convalidare la configurazione della VPN durante l'implementazione.
- f. Il Cliente comunicherà tramite il sistema online di reportistica dei problemi eventuali modifiche richieste per la configurazione della VPN.
- g. Il Cliente è responsabile della definizione, dell'impostazione e della manutenzione di tutti gli utenti ed i gruppi LDAP in relazione a qualsiasi soluzione applicativa MDM implementata dal Cliente.

## 5.10 Estensioni

Le Estensioni consentono al Cliente di configurare il Servizio Cloud per soddisfare le esigenze aziendali del Cliente creando estensioni del software per l'applicazione del Servizio Cloud. Le Estensioni sono

contenuti forniti durante l'uso del Servizio Cloud e non fanno parte del Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile dello sviluppo, gestione, manutenzione e supporto di tutte le Estensioni. Il Cliente può sottoscrivere separatamente un contratto con IBM o un fornitore terzo specificamente autorizzato per iscritto da IBM a creare le Estensioni. Il Cliente è tenuto a garantire che tale fornitore terzo rispetti tali condizioni.

- a. Le Estensioni create dal Cliente sono soggette ad ulteriori termini e condizioni riportati di seguito:
- (1) IBM avrà il diritto di revisionare, approvare o rifiutare i documenti della progettazione, i piani di test, i risultati del test e il codice ad oggetti affinché le Estensioni siano conformi alle condizioni dell'Accordo.
  - (2) IBM può richiedere al Cliente di eseguire i test delle prestazioni specificati da IBM. Il Cliente dovrà fornire a IBM tali documenti della progettazione, i piani e i risultati del test e il codice ad oggetti, con ragionevole anticipo per la revisione del Servizio Cloud da attivare e dovrà collaborare con IBM per risolvere i problemi identificati da IBM.
  - (3) Il Cliente si impegna a mettere in atto e mantenere un programma per evitare che malware, inclusi virus, Trojan horses, denial-of-service e altre tecnologie distruttive e nascoste vengano inclusi nelle estensioni.
  - (4) IBM può monitorare ed eseguire la scansione delle Estensioni per le vulnerabilità della sicurezza e/o i malware. IBM può rimuovere le Estensioni da qualsiasi ambiente di Servizi Cloud o sospenderle fino a quando il problema della vulnerabilità della sicurezza o del malware non viene risolto.
  - (5) Le Estensioni non includeranno o aggiungeranno eventuali pacchetti di prodotti software o commerciali di terzi che funzionano indipendentemente dal Servizio Cloud e l'aggiunta di tali pacchetti software o commerciali di terzi è vietata.
  - (6) Il Cliente è responsabile di istruire e mantenere il personale con un adeguato livello di conoscenze e di competenze per lavorare con il Servizio Cloud e le Estensioni nel periodo di durata dell'abbonamento. Qualsiasi formazione o assistenza formativa che viene richiesta è a spese del Cliente. Qualora IBM determini che il Cliente non è in grado di svolgere le attività richieste con ragionevole assistenza, IBM, a sua unica discrezione, potrà richiedere al Cliente di impegnarsi nelle attività di trasferimento delle conoscenze applicabili con il personale dei servizi professionali IBM. Tali attività di trasferimento della conoscenza sarà a spese del Cliente, se non tra IBM e le sue consociate. IBM fornirà tale formazione al Cliente su richiesta dello stesso in base ad ulteriori corrispettivi.
  - (7) Il Cliente o i suoi licenzianti detengono tutti i diritti, titoli e interessi o licenze relativi alle Estensioni fornite a IBM per ospitare il Servizio Cloud. Il Cliente dichiara e garantisce a IBM di essere in possesso di tutti i diritti necessari a fornire le Estensioni del Cliente ad IBM per gli scopi di ospitare il Servizio Cloud e che né le Estensioni del Cliente né l'hosting da parte di IBM insieme al Servizio Cloud violino eventuali brevetti o copyright di terzi.
  - (8) Il Cliente fornisce a IBM tutti i diritti e le licenze, su scala mondiale, in assenza di royalty, interamente pagati sulle Estensioni necessarie affinché IBM e i suoi fornitori possano ospitare le Estensioni e altrimenti eseguire le proprie obbligazioni, e accetta di ottenere tempestivamente e successivamente mantenere efficaci tutti i Consensi Richiesti per tutte le suddette Estensioni. Su richiesta, il Cliente fornirà a IBM prova di tali diritti, licenze o Consensi Richiesti. IBM non sarà ritenuta responsabile di un eventuale inadempimento delle proprie obbligazioni qualora tale inadempimento sia stato condizionato dal mancato ottenimento e consegna tempestiva da parte del Cliente di tali licenze, diritti o Consensi Richiesti. In questo paragrafo, "Consenso Richiesto" indica qualsiasi consenso, licenza o autorizzazione richiesti per fornire a IBM e ai suoi fornitori il diritto o la licenza per accedere, utilizzare e/o modificare in formato elettronico e in altre forme, solo quando necessario, secondo quanto specificato nella presente Descrizione dei Servizi, inclusa la creazione di opere derivate, le Estensioni, senza violare la proprietà o i diritti di proprietà intellettuale dei fornitori, licenzianti o proprietari di tali Estensioni.
  - (9) Il Cliente garantirà che il codice, i dati e altre risorse introdotte dal Cliente tramite le Estensioni non aumentino il rischio della sicurezza né richiedano ulteriori requisiti di certificazione, salvo espressamente stabilito da IBM mediante una modifica o un'appendice alla presente Descrizione dei Servizi. Fatto salvo quanto sopra, il Cliente provvederà a: (a) eseguire le applicazioni web e le scansioni delle vulnerabilità del codice statico su tutte le Estensioni per

identificare eventuali esposizioni della sicurezza; e (b) comunicare a IBM per iscritto la presenza di eventuali esposizioni identificate da una scansione delle vulnerabilità che vi sono incluse o fornite in relazione alle Estensioni.

- b. Il Cliente è responsabile dei test delle Estensioni in tutti gli ambienti.

Eventuali attività aggiuntive da parte di IBM a supporto delle Estensioni come, ad esempio, la creazione di Estensioni o l'attivazione di altri componenti integrati, possono essere descritti in un Allegato separato tra IBM e il Cliente e saranno soggetti a corrispettivi separati fatturati in base alle condizioni e ai corrispettivi contenuti in tale Allegato.

### 5.11 Limitazioni all'ambiente di Sviluppo o Test

Se il Servizio Cloud viene designato come di sviluppo o test il Cliente potrà utilizzare l'ambiente solo per attività di sviluppo non di produzione, garanzia della qualità, test di integrazione, diagnosi dei malfunzionamenti, benchmarking interno e/o attività di staging. Oltre all'accesso al sistema amministrativo IBM, è possibile concedere un accesso amministrativo aggiuntivo agli utenti autorizzati designati dal Cliente come concordato di comune accordo tra il Cliente e IBM.

IBM gestirà i problemi di indisponibilità dell'Ambiente di Sviluppo o Test come un caso di assistenza di Severità 3 e risolverà il problema ripristinando l'ultimo backup noto funzionante e/o effettuando nuovamente l'installazione di tutto il software interessato.

### 5.12 Test delle Prestazioni

Il Cliente accetta che il Servizio Cloud venga modificato dalle Estensioni e venga integrato con i Servizi di Terzi e con altre applicazioni del Cliente. Di conseguenza, i tempi di risposta e delle prestazioni non possono essere garantiti e non possono essere di esclusiva responsabilità di IBM. Il Cliente è responsabile dell'esecuzione di tutti i test delle prestazioni prima e dopo l'attivazione dell'ambiente del Servizio Cloud per l'uso da parte del Cliente nelle normali attività aziendali e/o per servire, in ogni caso, i propri clienti e/o per l'uso da parte del Cliente per supportare la produzione di fatturato. IBM fornirà ragionevole assistenza al Cliente nella risoluzione di qualsiasi prestazione come parte integrante dei servizi di supporto.

### 5.13 Definizioni

- a. **Estensioni** – sono le risorse software e la configurazione fornita dal Cliente o dalle terze parti autorizzate dal Cliente per estendere il Servizio Cloud implementando il flusso di processi aziendali del Cliente, gestire specifiche esigenze dei dati e fornire processi di integrazione specifici del Cliente, a supporto dei requisiti aziendali del Cliente. Possono essere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il codice del software, le estensioni del database, gli script o i file creati per personalizzare l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, incluse le Integrazioni per i Servizi di Terzi o per le origini dati. Il Cliente è responsabile delle estensioni.
- b. **Principale** – è definito come un aggiornamento di manutenzione che IBM determina ragionevolmente necessari dell'estensione e/o della correzione dei dati da parte del Cliente al fine di assicurare la compatibilità. Gli esempi potrebbero includere gli aggiornamenti principali ai sistemi operativi o alle versioni di MDM/BPM/IS/IS.
- c. **Secondario** – è definito come un aggiornamento di manutenzione che IBM determina ragionevolmente non necessari dell'estensione e/o della correzione dei dati da parte del Cliente al fine di assicurare la compatibilità. Gli esempi potrebbero includere le patch secondarie ai sistemi operativi o ai prodotti MDM/BPM/IS/IS.
- d. **Recovery Point Objective ("RPO")** – è il periodo di tempo massimo tollerabile in cui i dati di un servizio IT potrebbero andare perduti in seguito ad una Catastrofe.
- e. **Recovery Time Objective ("RTO")** – è l'obiettivo del periodo di tempo e un livello di servizio entro il quale un processo aziendale deve essere ripristinato in seguito alla dichiarazione di una Catastrofe al fine di evitare conseguenze inaccettabili associate all'interruzione della continuità operativa.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")", "Estensioni", "Test delle Prestazioni".

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....